

## Atendimento de Excelência

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 03 Jun. 2019 a 06 Jun. 2019
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Pós-laboral - das 18h30 às 21h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

O atendimento representa uma ferramenta muito importante para as organizações.

O bom atendimento não se restringe ao Cliente Externo que compra/adquire os nossos produtos ou serviços, ele está também estreitamente relacionado com os colaboradores – o designado Cliente Interno. A organização tem uma imagem a manter junto do seu Cliente Interno e Externo, de molde a garantir a satisfação plena de todos, com vista ao bom ambiente interno da organização e ao aumento da satisfação e dos lucros.

## Destinatários

Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

## Objectivos

**Objetivo Geral:** Este curso pretende preparar os formandos que exercem a sua atividade profissional em departamentos comerciais de modo a poderem melhorar a sua relação com o cliente adotando métodos para o atendimento eficaz.

**Objetivos Específicos:** No final da ação, os participantes deverão ser capazes de:

- Conhecer o ambiente das necessidades e desejos dos clientes;
- Compreender a importância de um atendimento por excelência;
- Aumentar os índices de satisfação (global e parcial – por serviços e por clusters de clientes);
- Focalizar no cliente e ter perceção das suas necessidades e dificuldades;
- Melhorar a relação com o cliente, a comunicação verbal e a argumentação;
- Utilizar métodos para o atendimento eficaz presencial, telefónico e utilizando os restantes canais de comunicação no interface com os diferentes clientes dos serviços.

---

## Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- Método ativo
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.
- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audiovisuais e instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do [saber-fazer].
- Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.

**Documentação:** A Ação contempla Documentação de Apoio, Plano de Leitura a realizar durante o curso, e que servem de apoio após a finalização do mesmo.

---

## Programa

### Enquadramento geral

- Introdução e objetivos
- Validação pelo formador das necessidades específicas dos formandos.

### A mudança serviço ao cliente

**Tipos de clientes: motivações [racionais] e [emocionais]**

**O serviço ao cliente: a componente processual e humana**

### As fases do atendimento:

- Acolhimento
- Exploração do pedido
- Respostas ao pedido
- Finalização do atendimento.

### As técnicas do atendimento

**A importância do acolhimento como primeiro elemento de perceção de um atendimento de excelência**

**A comunicação [arquétipos e elementos do sistema]**

**Principais barreiras à comunicação**

**A comunicação verbal e não-verbal**

**A informação de retorno: o feedback**

**O poder do comportamento no relacionamento interpessoal**

**Os estilos / atitudes de comunicação**

**Técnicas para o desenvolvimento de comportamentos assertivos**

**A reclamação como oportunidade**

**Regras de ouro na gestão de reclamações**

**Conclusões e encerramento da ação**